

Índice

1. INTRODUCCIÓN

2. UNIDAD PARA LA CALIDAD

3. PROGRAMAS Y ACTIVIDADES

Programa 1. ACTUACIONES EN CENTROS

- 3.1.1. Implantación de Sistemas de Garantía Interna de la Calidad (SGIC) en los Centros
- 3.1.2. Resultados académicos de las Titulaciones
- 3.1.3. Actuaciones en materia de ayuda a la evaluación de titulaciones de Máster y Doctorado
- 3.1.4. Evaluación de Estudios Propios

Programa 2. EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE DEL PROFESORADO

- 3.2.1. Evaluación de la actividad docente del profesorado (primer año de aplicación del plan experimental)
- 3.2.2. Evaluación de la satisfacción de los alumnos con la actividad docente del profesorado de la Universidad

Programa 3. PLAN DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS UNIVERSITARIOS

- 3.3.1. Cartas de Servicio
- 3.3.2. Autoevaluación para la elaboración de Planes de Mejora
- 3.3.3. Certificación de Servicios

Programa 4. APOYO Y SEGUIMIENTO A LOS PLANES DE MEJORA

- 3.4.1. Apoyo a los Planes de Mejora de las unidades –Titulaciones y Servicios- que han realizado la evaluación institucional

Programa 6. PARTICIPACIÓN ACTIVA EN JORNADAS, SEMINARIOS Y GRUPOS DE TRABAJO.

1. INTRODUCCIÓN

La Memoria que se presenta se realiza en base a las actuaciones desarrolladas por el Delegado del Rector para la Calidad (DRPC) y por la Unidad para la Calidad (UC), siguiendo las directrices del Plan de Calidad 2009/10 presentado por el DRPC y recogido en el Plan de Actuaciones de la Unidad para la Calidad, de acuerdo con el Sistema de Gestión de Calidad que dicha Unidad tiene certificado en base a la norma ISO 9001:2008 (www.um.es/unica).

El Delegado del Rector para la Calidad es responsable de impulsar y coordinar todas las acciones que tienen como finalidad el establecimiento y puesta en marcha de la política de calidad del Equipo de Dirección de la Universidad de Murcia, así como aquellas que se derivan de los Estatutos y de la normativa regional y estatal que, en esta materia, se establezca.

2. UNIDAD PARA LA CALIDAD

La Unidad para la Calidad (UC) es un servicio de la Universidad de Murcia creado para potenciar la calidad en todas las actividades que se desarrollen en el ámbito de su competencia, sirviendo de soporte al desarrollo de la política de calidad del equipo de gobierno, incorporando las actuaciones que, en materia de calidad, se deriven de la integración de la Universidad de Murcia en el Espacio Europeo de Educación Superior, además propicia y apoya todos los procesos de calidad que se aborden en los diferentes estamentos en que se estructura la Universidad.

De forma más detallada, su misión, visión y valores se expresan en su página web, y que han sido aprobados por Resolución Rectoral R-461/2006, de 7 de Diciembre.

3. PROGRAMAS Y ACTIVIDADES

Las principales actuaciones llevadas a cabo en la Unidad para la Calidad ordenadas atendiendo al Plan de Actuaciones de la UC 2009/10 han sido:

PROGRAMA 1. ACTUACIONES EN CENTROS.

3.1.1. Implantación de Sistemas de Garantía Interna de la Calidad (SGIC) en los Centros

El R.D. 1393/2007 que regula la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, dispone que formarán parte de los nuevos planes de estudio el Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC), a nivel de título, de Centro o global de Universidad. El Consejo de Gobierno aprobó en febrero de 2008 que los SGIC de los nuevos títulos de la Universidad lo serían a nivel de Centro.

Durante el curso 2009/2010 han obtenido la evaluación positiva del diseño los Centros que no la habían presentado en el curso anterior, es decir, Óptica, Ciencias del Deporte, Bellas

Artes, ISEN y Enfermería de Cartagena. Por lo tanto en este curso todos los Centros disponen de este sistema, diseñado en la Unidad para la Calidad y particularizado en cada Centro. El SGIC alcanza a todas las titulaciones oficiales, adaptadas al EEES, de las que el Centro es responsable de su impartición. Además el personal de la UC forma parte y ha asistido a las diferentes reuniones de las Comisiones de Garantía de Calidad de todos los Centros.

3.1.2. Resultados académicos de las Titulaciones

El objetivo de este proyecto es facilitar a los Centros la elaboración de los informes que deben realizar sobre los resultados de las evaluaciones globales correspondientes a las asignaturas incluidas en los planes de estudios de sus titulaciones, de acuerdo con los Estatutos de la Universidad, en los que deben contemplar la realización de las correspondientes actuaciones que consideren adecuadas para la mejora de sus titulaciones. Esta información facilita, además, la estimación de los indicadores tasa de graduación, tasa de abandono y tasa de eficiencia que obliga el Real Decreto 1393/2007 a la hora de elaborar las Memorias de los nuevos títulos de Grado y Posgrado, así como al resto de indicadores de rendimiento académico recogidos en el SGIC de los Centros de la UMU.

Como viene siendo habitual la Unidad para la Calidad ha elaborado un informe para cada Centro en el que aportaba los valores de trece indicadores para los últimos cuatro años, a nivel de titulación, Centro, rama de conocimiento y global de Universidad.

3.1.3. Actuaciones en materia de ayuda a la evaluación de titulaciones de Máster y Doctorado.

Como se ha dicho anteriormente, los másteres oficiales y los programas de doctorado están incorporados en el alcance de los SGIC de los Centros. El Decreto 861/2010 que modifica el 1393/2007, dispone que los títulos de Máster deberán renovar su acreditación a los 4 años de la verificación inicial. Por este motivo la Unidad para la Calidad ha continuado la realización de informes de resultados y de análisis de encuestas de satisfacción a los grupos de interés llevados a cabo en los másteres que han iniciado su impartición tras haber sido adaptados al EEES.

3.1.4. Evaluación de los Estudios Propios.

Durante el curso 2009/2010 el Consejo de Gobierno aprobó una normativa para la evaluación inicial de los Cursos de Especialista Universitario y de Másteres, dentro de los denominados estudios propios de la Universidad de Murcia.

En este sentido la Unidad para la Calidad ha colaborado en la elaboración de esta normativa proponiendo un sistema de calidad para este tipo de estudios que garantiza se lleva a cabo un adecuado mecanismo de aprobación, seguimiento y evaluación, con el objetivo que la

Universidad asegure que se realiza una oferta de calidad de sus estudios propios de forma análoga a la de los títulos oficiales. La Unidad también forma parte de la Comisión de Evaluación de Estudios Propios que ha evaluado los proyectos presentados por los másteres y especialistas universitarios presentados.

PROGRAMA 2: EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE DEL PROFESORADO

3.2.1. Evaluación de la actividad docente del profesorado (primer año de aplicación del plan experimental)

La Unidad para la Calidad ha elaborado el procedimiento para evaluar la actividad docente del profesorado de la UMU, que fue aprobado en Consejo de Gobierno y evaluado positivamente por ANECA a finales de octubre de 2008. Su aplicación se ha realizado de modo experimental a lo largo de 2009/10, con una doble finalidad: realizar la evaluación del profesorado de forma voluntaria y llevar a cabo una evaluación del Modelo del proceso de evaluación. Una vez realizado este primer año experimental, en la que han participado voluntariamente 52 profesores y 22 evaluadores, y aportadas sugerencias por parte de los participantes en el proceso, se ha llevado a cabo una revisión del Modelo, evaluada muy positivamente por ANECA, y se ha comenzado el segundo año de aplicación experimental.

De los resultados de este proceso se ha rendido cuenta al Consejo de Gobierno y al Claustro, se han elaborado los correspondientes informes institucional y de seguimiento y en el mes de abril se inició el segundo año experimental, con la participación inicial de 47 profesores de las diferentes ramas de conocimiento. También se han presentado de forma voluntaria 34 profesores para ser evaluadores en el proceso.

Como principales dificultades se encuentran: la baja participación del alumnado en las encuestas para conocer su opinión sobre la actuación del profesorado y en la dificultad de obtener información existente en las bases de datos de la Universidad y que es necesaria para el proceso de evaluación.

3.2.2. Evaluación de la satisfacción de los alumnos con la actividad docente del profesorado de la Universidad

De acuerdo con el procedimiento de evaluación de la actividad docente del profesorado de la UMU anteriormente comentado, que contempla las disposiciones de los Estatutos de la Universidad de Murcia, una de las fuentes de información utilizadas para la evaluación es la opinión/satisfacción de los alumnos sobre dicha actividad.

La Unidad para la Calidad recoge la satisfacción de los estudiantes con la actividad docente de sus profesores por medio de encuestas al finalizar cada cuatrimestre. Con los resultados

de las mismas, elabora un Informe individual a cada profesor, un Informe por Departamento, un Informe por Centro y un Informe conjunto de la Universidad.

En el curso 2009/10, y dentro del plan trienal previsto para toda la Universidad, se recogió la opinión de los alumnos de las 81 titulaciones que se corresponden con los 7 Centros que imparten las ramas de Ciencias Experimentales y Humanidades. El número de titulaciones ha experimentado un gran incremento, debido a que se incluyen los nuevos Grados, así como los títulos de Máster. En los meses de octubre/noviembre de 2009 se elaboró la planificación de la actividad, realizando el trabajo de campo en diciembre 2009, enero 2010 y abril/junio 2010. Al igual que en el año anterior, cada profesor recibió el resultado de la opinión de sus alumnos por medio de la plataforma SUMA, a los dos meses de haberse realizado el trabajo de campo, mejora que ha supuesto que dicha información esté disponible para el interesado con una antelación de entre 6 y 8 meses manteniendo el compromiso adquirido a través de nuestra Carta de Servicios.

En total se realizaron 27568 encuestas, se evaluaron 1.120 asignaturas diferentes y 1.307 profesores, emitiendo un total aproximado de 2.300 informes (un profesor puede tener tantos informes como asignaturas diferentes haya impartido).

PROGRAMA 3: PLAN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS UNIVERSITARIOS

3.3.1. Cartas de Servicio

En el marco del Plan de Calidad de los Servicios 2006/2010 propuesto por el Delegado del Rector para la Calidad y el Gerente, y aprobado por Consejo de Gobierno, se propone la elaboración de Cartas de Servicios en todas las unidades administrativas de la Universidad de Murcia, Con este objetivo, la Unidad para la Calidad ha realizado labores de apoyo y asesoramiento tanto en la primera etapa de elaboración de las mismas como en la correspondiente al seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos establecidos atendiendo a los indicadores definidos y utilizados y, si procede, la revisión y actualización.

En el curso 2009/2010 la práctica totalidad de Servicios de nuestra Universidad tiene elaborada y publicada su Carta de Servicios y se han realizado los seguimientos de las siguientes: Seguridad y Calidad Alimentaria, Área de Investigación COIE, SAI, Biblioteca Universitaria, Gestión Académica, SIU y Unidad para la Calidad.

3.3.2. Autoevaluación para la elaboración de Planes de Mejora

Esta actuación tiene como objetivo el que todos los Servicios de la Universidad de Murcia, siguiendo una planificación temporal prevista, lleven a cabo una reflexión de su gestión, utilizando las herramientas y el asesoramiento proporcionados por la Unidad para la Calidad. Fruto de este diagnóstico identifican sus fortalezas y debilidades, con las que

elaboran un Plan de Mejoras global del Servicio, a partir del cual proponen un Plan Anual de Mejora que han de consensuar con Gerencia para asegurar su viabilidad.

Esta Autoevaluación se realiza utilizando, según las características y los intereses de cada Servicio, un cuestionario propio basado en el Modelo de Excelencia de EFQM, o el cuestionario PERFIL que es el oficial de EFQM. En ambos casos se utiliza documentación y memorias propias del Servicio y en datos obtenidos de encuestas de satisfacción de grupos de interés.

En el curso 2009/2010 se inició la re-evaluación del Área de Contratación y Patrimonio, el Área de Relaciones Internacionales, la Biblioteca Universitaria y el Servicio de Apoyo a la Investigación.

3.3.3. Certificación de Servicios

El Plan de Calidad en los Servicios 2006/10 contempla también el apoyo, por parte de la Unidad para la Calidad, a los Servicios que lo deseen y estén en condiciones de obtener un reconocimiento externo a su sistema de gestión de la calidad (tipo ISO 9001 o EFQM), o al mantenimiento del mismo.

A lo largo del curso 2009/10 la Unidad para la Calidad ha sido sometida a la auditoría anual de seguimiento de su sistema de calidad basado en la norma ISO 9001. Ha colaborado con la Unidad Técnica de Mantenimiento, asesorándoles y realizando la auditoría interna necesaria para la renovación de sus Certificaciones en ISO 9001 y 14001. En el mismo sentido está apoyando al Área de Relaciones Internacionales en la obtención del sello 300+ de la EFQM.

PROGRAMA 4: APOYO Y SEGUIMIENTO A LOS PLANES DE MEJORA

3.4.1. Apoyo a los Planes de Mejora de las unidades –Titulaciones y Servicios- que han realizado la evaluación institucional

Con este programa se pretende dar apoyo a los Centros en la realización de las mejoras previstas para el año 2010, como consecuencia de la medición, análisis y mejora prevista en su SGIC, estimulando el desarrollo de las mismas y colaborando en su financiación. Igualmente con este programa se apoya a los Servicios que han elaborado previamente su Plan Anual de mejoras, derivado del Plan general resultante del proceso de autoevaluación.

Con fecha 25 de febrero mediante Resolución del Rectorado R-139/2010 se publicó la convocatoria, adjudicándose con fecha 1 de junio de 2010 (R-338/2010) las ayudas por un total de 50.000 euros a 30 titulaciones de 13 Centros diferentes y a 1 Servicio Universitario.

PROGRAMA 6: PARTICIPACIÓN ACTIVA EN SEMINARIOS, CONFERENCIAS Y GRUPOS DE TRABAJO

En la visión de la Unidad para la Calidad tiene un papel relevante el “tener una presencia significativa en todos los foros relativos a la calidad en la universidad, educación y generales”, por ello participamos activamente en los foros que, en esta materia, se realizan a nivel nacional. Con esta actividad se consigue, además de difundir la cultura de calidad, mantener al día y mejorar los conocimientos del personal en esta materia.

En primer lugar hay que destacar la reelección de nuestra Universidad para la coordinación del Foro de Universidades del Club de Excelencia en Gestión vía innovación, del que forman parte unas 50 universidades. También destacar la participación en la organización de las Jornadas de Evaluación de la Calidad (VII Foro) de Innovación Docente y en las III Jornadas de Excelencia en la Gestión. Igualmente se ha participado en la reunión anual de Unidades Técnicas de Calidad de Andalucía, en las que nuestra Universidad es invitada desde hace cinco años, participando activamente con la presentación de comunicaciones y ponencias.

La Unidad coordina el grupo de trabajo “Docentia”, en el que están presentes diez Universidades, públicas y privadas, y participa en los grupos de trabajo sobre “Indicadores en Universidades y Benchmarking”, “Planificación Estratégica”, “Servicios Universitarios”, “Responsabilidad Social” y “Coordinación/Comunicación”.

Se ha formado parte de los Comités de Evaluación para el Premio a la Excelencia en la Administración Pública, en la Agencia de Evaluación y Calidad (AEVAL), dependiente del Ministerio de Presidencia.

Se han elaborado informes de homologación de la autoevaluación realizada en varios Servicios de la Universidad de Córdoba, a petición expresa de esta Universidad.

Murcia, 5 de octubre de 2010